

# Einwandbehandlung im Verkaufsprozess

## Grundlagen

### „ABER“-Ersatz

Aus diesem Grund ...

Eben darum ...

Eben deshalb ...

Ja, genau deshalb ...

Genau deswegen ...

Gerade deshalb ...

Gerade weil ...

### Notanker“ nach mehreren Einwandbehandlungen vor Beenden eines Gesprächs:

„Lieber Kunde, ich habe das Gefühl, so richtig begeistert sind Sie nicht. Woran liegt das?“

➤ Viele Kunden wissen diese Empathie zu schätzen und öffnen sich jetzt doch

## Einwandbehandlungstechniken

### 1. Re-Framing = Positive Umdeutung

#### Formulierungen:

- Sie möchten also ...
- Ihnen ist also wichtig ...
- Aus dem, was Sie sagen, schließe ich, dass Sie besonderen Wert auf ... legen.
- Wenn Ihnen ... wichtig ist, dann ...

#### Beispiele:

- „hab jemanden“ ... „Sie möchten also, dass wenn Sie sich schon mit mir unterhalten, unser Service mindestens genauso gut ist, wie bei Ihrem jetzigen Ansprechpartner, richtig?“

### 2. Relativieren

„große Zahlen klein reden & kleine Zahlen groß“

#### Beispiele:

- Monatsbeitrag von 60 € ... „Können Sie sich vorstellen, 2€ am Tag in Ihre Zukunft zu investieren?“
- Unfallabsicherung (4.2) für 17,75 € ... „Diese Absicherung bekommen Sie für 60 Cent am Tag.“
- „Eine Inflation von 1,5% erscheint einem erst einmal klein, nur über 50 Jahre hinweg bedeutet es, dass Ihr Geld weniger als die Hälfte wert ist.“ (bei 2% wäre das bereits nach 35 Jahren der Fall)

### 3. Hypothesentechnik

#### Formulierungen:

- (Mal / Einmal / Nur mal) angenommen ...
- Unter der Annahme, dass ...
- Nehmen wir mal an ...
- Stellen Sie sich einmal vor ...
- Falls es sich zeigen sollte ...

- (Im / Für den / Gesetzt den) Fall ...
- Vorausgesetzt ...

Beispiele:

- „Mal angenommen, wir klären Ihre offenen Fragen, kommen wir dann ins Geschäft?“
- „Ich hab schlechte Erfahrungen mit Versicherungen gemacht“ ... „Ihre Sorgen sind völlig berechtigt. Was genau ist da passiert?“ - „...“ - „Mal angenommen, wir machen es von nun an besser, können wir uns da einmal kennenlernen?“

#### 4. Katastrophentechnik

„Was könnte im schlimmsten Fall passieren?“

Beispiele:

- „Ich bin mir unsicher.“ ... „Was könnte denn im schlimmsten Fall passieren?“  
Wir trinken zusammen einen Kaffee und Sie lernen mich mal kennen.“ ☺

#### 5. Etikettieren

Beispiel:

- „Abzocker“ ... „Wenn ich durch meine Arbeit Leute davor bewahre, später Pfandflaschen zu sammeln. Ja, dann bin ich wohl ein Abzocker!“
- „alles Verarsche“ ... „Wenn ich mit meiner Arbeit dazu beitrage, dass Menschen ihren wohlverdienten Ruhestand genießen können. Ja, dann verarsche die Leute!“

#### 6. EFA-Prinzip

Empathie → Fragen → Abschluss

### Einwände im Verkaufsgespräch

**„Wie kommen die Gewinne zustande?“**

- ❖ Das Geld wird angelegt in die größten Unternehmen weltweit. Amazon, Apple, Facebook, Microsoft, etc. sind Ihnen sicherlich bekannt.
- Jetzt müssen Sie sich das so vorstellen, dass Millionen von Kunden Milliarden von Geldern investieren und dafür Anteile an den Unternehmen bekommen.
- Die Unternehmen können mit den Geldern arbeiten und wachsen und durch das Wachstum steigen sie ja an Wert und so entstehen die Gewinne, die dann an Sie quasi ausgeschüttet werden.

**„Sind die Gewinne garantiert?“**

- ❖ Bei dem Gewinn handelt es sich um eine Prognose. Diese beruht auf einer durchschnittlichen Wertentwicklung von 6% pro Jahr.
- Die Fonds, die wir ausgewählt haben (Faktenblätter zeigen), machen im Durchschnitt 10, 12 oder sogar 14% pro Jahr.
- ERGO gibt lieber erstmal weniger an und zahlt dem Kunden dann mehr aus.
- Ich finde das besser als andersherum. Wie klingt das für Sie?

### „Kann das Geld auch weg sein?“

- ❖ Eine berechtigte Frage, lassen Sie uns kurz darüber sprechen.
- Ihr Geld wird investiert in die größten Unternehmen weltweit.
- Wenn Ihr Geld weg wäre, dann würde es quasi die Wirtschaft nicht mehr geben und keines der aktuell größten Unternehmen wäre mehr vorhanden.
- Glauben Sie das ernsthaft?
- (Wenn der Fall eintreten sollte, haben wir mit Sicherheit ganz andere Probleme und wohnen womöglich wieder in Höhlen ☺ Nur eine Frage, wie wollen Sie zu Ihrem notwendigen Vermögen kommen, wenn dieser Fall nicht eintritt?)

### „Ich kann das doch auch selbst machen!“ (Trade Republic)

- ❖ Natürlich können Sie das, nur wollen Sie doch das meiste aus Ihrem Geld herausholen, oder?
- Beim Kauf von Fonds ist ohne Versicherungsmantel jedes Mal ein Ausgabeaufschlag zu zahlen, Fondswechsel kosten zusätzlich Gebühren (erneuter Kauf & Abgeltungsteuer beim Verkauf) & am Ende muss man 100% der Gewinne versteuern.
- Da wir über Ihre Zukunft sprechen, reden wir über eine langfristige Zusammenarbeit.
- Dadurch erzielen Sie mit unserem Produkt auf jeden Fall mehr Rendite.

### „Was ist, wenn die ERGO/ MunichRe pleite geht?“

- ❖ Eine Versicherungsgesellschaft kann in Deutschland nicht pleitegehen, maximal zahlungsunfähig.
- Dafür gibt es die Protektor als sogenannte Auffanggesellschaft.
- Jedes Versicherungsunternehmen ist verpflichtet, Beiträge an die Protektor zu leisten.
- Sollte eines dieser Unternehmen wirklich mal in finanzielle Engpässe geraten, wird es von der Protektor aufgefangen und ganz normal weitergeführt. Und das sogar unter dem selben Namen.
- Das heißt, die Kunden merken das noch nicht einmal und bekommen trotzdem irgendwann ganz normal ihr Geld, als wär nie was gewesen.

### „Was ist, wenn sich die Gesetzeslage ändert?“

- ❖ Es gibt einen Bestandsschutz für Altverträge. Sollte sich die Gesetzeslage ändern, zählt das, was bei Vertragsabschluss galt.
- (Aus diesem Grund beispielsweise gehen Sie bei uns mit 67 in Rente, egal ob der Gesetzesgeber das Renteneintrittsalter auf 70, 74 oder was auch immer erhöht.)

### „Was ist, wenn es Krieg gibt?“

- ❖ Was soll da sein?
- Erstens haben wir dann andere Probleme &
- Zweitens ist das sogar gut, denn wenn es Krieg gibt, wer profitiert dann davon?
- Und wer profitiert daran, wenn der Krieg zu Ende ist?
  
- ❖ Dann haben wir sicher andere Probleme. Nur eine Frage, wie wollen Sie zu Ihrem notwendigen Vermögen kommen, wenn es keinen Krieg gibt?

### „Was ist, wenn es den Euro nicht mehr gibt?“

- ❖ Dann zahlen wir eben in Dollar, D-Mark oder Pfund aus.
- Es ist egal, weil Sie ja Anteile an den Firmen besitzen und die haben ja immer einen Wert.
- In welcher Währung Sie dann Ihr Geld ausgezahlt bekommen, spielt dabei keine Rolle.

### „Was unterscheidet euch jetzt von anderen?“

- ❖ Wir sind eine der größten Gesellschaften am Markt. Größe gibt Sicherheit.
- ❖ Wir sind Marktführer in der Digitalisierung, also sehr gut aufgestellt für die Zukunft.
- ❖ Das Produkt ist mehrfach ausgezeichnet als bestes Produkt von vielen unabhängigen Ratingagenturen. Ich denke, das spricht für sich.
- ❖ Die Rentenberechnung erfolgt bei uns sehr kundenfreundlich. Wir legen die heutige Lebenserwartung dafür zugrunde und behalten diese für später bei.
- Andere Gesellschaften berechnen möglicherweise mit der dann gültigen Lebenserwartung, was dazu führt, dass Sie eine geringere Rente bekommen als heute versprochen.
- (Außerdem gibt es mich nur hier ☺)

### „Ich habe kein Geld!“

Oftmals wird entgegnet, dass es auch mit 25€ möglich ist.

Besser ist es, wenn man es vorher mit einer Einwandbehandlung kombiniert:

- ❖ Das versteh ich. Ist das der einzige Grund, der Sie abhält vorzusorgen oder gibt es sonst noch andere Gründe, die Sie abhalten? - Nein! Nur, dass ich es mir leisten kann.
- Mal angenommen, wir bekommen das so hin, dass du es dir leisten kannst, würdest du dann das Produkt für dich in Anspruch nehmen?

### „Ich brauche das nicht/ Ich will das nicht!“

- ❖ Wie kommen Sie darauf, dass Sie das nicht brauchen? (Kunden öffnen)
- ❖ Mal angenommen, Sie haben von heute auf morgen weniger als die Hälfte Ihres Einkommens zur Verfügung, auf was wollen Sie dann verzichten?
- ❖ Glauben Sie, dass die gesetzliche Rente ausreicht, um Ihren Lebensstandard zu erhalten?

### „Muss ich was unterschreiben?“

- ❖ (Anfragemodell erklären ... Wichtig! Nur machen, wenn der Kunde auch wirklich Interesse hat)
- ❖ Ich sehe, Sie sind noch etwas unentschlossen. Welche Fragen haben Sie noch?

### **„Ich muss mir das nochmal überlegen!“**

- ❖ Mal angenommen, Sie kommen nach Ihrer Überlegung zu dem Entschluss, dass es gut ist. Können Sie sich dann entscheiden? - JA
- Was brauchen Sie denn, um eine gute Entscheidung zu treffen, sodass Sie wirklich zu 100% überzeugt sind, weil ansonsten macht es ja keinen Sinn, stimmt's? - JA
- Was brauchen Sie, lieber Kunde? - ...
- Wenn wir ... für Sie hinbekommen (/eine gute Lösung finden), Würden Sie es dann machen? – JA

### **ODER nach der Alten Schule:**

- ❖ Das kann ich verstehen, man sollte immer überlegen.
- Kann es sein, dass beim Überlegen Fragen auftreten, die Sie sich selbst nicht beantworten können? - JA
- Lassen Sie uns daher gleich mal gemeinsam überlegen.
- Welche Fragen sind denn noch offen?
- Machen wir es doch wie der alte Adenauer. Der hat sich immer ein Kreuz aufgemalt, auf die linke Seite kommt das Positive und auf die rechte Seite das Negative.
- Kommen wir mal zur Sicherheit. Eher negativ oder positiv? ... (Gewinne & Steuervorteil)
- Erfahrungsgemäß liegt es am Beitrag. Vielleicht sind wir mit ... € etwas zu hoch rangegangen.
- Ich schlage vor, wir fangen erstmal mit ... € an, erhöhen können Sie später immer noch.

### **„Ich will vergleichen!“**

- ❖ Ich finde gut, dass Sie vergleichen wollen. Das zeigt, dass Sie sich wirklich für Ihre Zukunftsplanung interessieren, richtig? - JA
- Mal angenommen, unser Produkt hält jeglichen Vergleichen stand und Sie kommen danach zu dem Entschluss, dass unser Produkt das richtige für Sie ist, würden Sie dann anfangen zu sparen? - JA
- Was sind denn die Punkte, nach denen Sie vergleichen würden? - ...
- Und wenn diese Punkte erfüllt sind, würden Sie bei uns das Produkt nutzen? - JA
- (Es gibt 126 Gesellschaften in Deutschland und jede von denen hat mindestens 30 Tarife. Wenn man die alle vergleichen will, braucht man mehrere Jahre. Besonders weil Sie ja erst eine Ausbildung machen müssten, um das im Detail bewerten zu können. Das heißt, es ist unmöglich. Sie meinen sicher, dass Sie unter den größten vergleichen wollen, oder? - JA)
- Wäre es gut, wenn sich bereits andere die Mühe gemacht hätten, zu vergleichen? - JA
- (Ratings zeigen)

### **ODER nach der alten Schule:**

- ❖ Ich finde gut, dass Sie vergleichen wollen. Das zeigt, dass Sie sich wirklich für Ihre Zukunftsplanung interessieren, richtig? - JA
- Mal angenommen, unser Produkt hält jeglichen Vergleichen stand und Sie kommen danach zu dem Entschluss, dass unser Produkt das richtige für Sie ist, würden Sie dann anfangen zu sparen? - JA
- Was sind denn die Punkte, nach denen Sie vergleichen würden? - ...
- Und wenn diese Punkte erfüllt sind, würden Sie bei uns das Produkt nutzen? - JA

- (Es gibt 126 Gesellschaften in Deutschland und jede von denen hat mindestens 30 Tarife. Wenn man die alle vergleichen will, braucht man mehrere Jahre. Besonders weil Sie ja erst eine Ausbildung machen müssten, um das im Detail bewerten zu können. Das heißt, es ist unmöglich.)
- Im Endeffekt treffen wir immer eine Entscheidung, indem wir uns 3 Fragen beantworten:
  - Kann ich mir das leisten? ... Können Sie es sich leisten? - JA
  - Hat der Ahnung, der mir das erklärt? Ist er ein Profi? ... Weiß ich, wovon ich rede? - JA
  - Vertraue ich demjenigen, der mir das Produkt anbietet? ... Können Sie mir vertrauen? - JA
- Dann ist doch eigentlich alles geklärt. Wann wollen Sie anfangen zu sparen, am ... oder am ... ?

#### **„Ich will mit meinem Versicherungsmenschen reden, was der davon hält!“**

##### direkt:

- ❖ Mal ganz offen. Der verdient Geld damit, wenn Sie bei dem etwas machen.
- Wie wahrscheinlich ist es, dass der sagt, Sie sollen das ruhig bei jemand anderem machen?

##### bildhaft:

- ❖ Das kann ich nachvollziehen. Mal angenommen, Sie besitzen eine Baufirma, die Häuser baut. Nur niemand weiß davon, weil Sie nicht aktiv darin arbeiten, sondern nur bei jedem Auftrag Geld verdienen.
- Eines Tages kommt ein Bekannter zu Ihnen und sagt, dass er ein Haus bauen will. Er zeigt Ihnen ein paar Firmen, aber Ihre ist nicht dabei.
- Wie reagieren Sie? Empfehlen Sie ihm Ihre Firma?

#### **„Ich will lieber nach meiner Ausbildung anfangen zu sparen!“**

- ❖ (am besten schon vorher klären) ... im Erstgespräch: Wieviel ist Ihnen Ihre Vorsorge monatlich wert? **Realistisch in der aktuellen Situation!**
- ❖ (Vorteile aufzeigen, wenn er zeitiger anfängt zu sparen) ... Alle 5 Jahre verdoppelt sich der Sparbeitrag, um das gleiche Ziel zu erreichen.
- ❖ Haben Sie 10.000 € zu verschenken? ... NEIN
- Jedes Jahr, was man später anfängt, setzt man 10-15.000 € in den Sand.
- (Wir können uns auch in ein paar Jahren über den doppelten Sparbeitrag unterhalten, damit Sie auf das gleiche Ergebnis kommen ☺)

#### **„Ich muss noch mit meinen Eltern darüber sprechen!“**

- ❖ (Gemeinsam einen Termin mit den Eltern ausmachen. Am besten ist es, wenn der Punkt im Erstgespräch schon geklärt wurde.)
- ❖ In welchem Alter denkst du denn, dass du alleine Entscheidungen treffen kannst?
- ❖ Arbeiten deine Eltern auch in der Versicherungsbranche?

**„Es geht Ihnen doch nur um Provision!“**

- ❖ Ganz im Ernst, es geht um Ihre Zukunft!
- Sind wir mal ehrlich, in den nächsten 5 Jahren werden Sie sowieso etwas machen, egal ob bei uns oder woanders.
- Damit Sie sehen, dass es mir nicht um ihre Provision geht, mache ich Ihnen einen Vorschlag: Sie werden als stiller Mitarbeiter angemeldet und bekommen so das Geld, was sonst der Vermittler bekommen hätte.
- Wie finden Sie das?